

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA CANALES DIGITALES Y PRESENCIALES DE ULTRANRG S.A.S.

1. Objeto y Responsable del Tratamiento.

1.1. Objeto.

La presente Política de Protección de Datos Personales en adelante, la "POLÍTICA" tiene por objeto comunicar cómo ULTRANRG S.A.S. en adelante, la "EMPRESA" trata los datos personales de los clientes, usuarios, potenciales clientes, prospectos, participantes y otros titulares de datos que acceden, interactúan o utilizan los canales digitales y presenciales de la EMPRESA. Esta POLÍTICA se refiere y aplica a los datos personales de quienes acuden a las estaciones de servicio, oficinas, módulos de atención y otras instalaciones físicas de la EMPRESA en conjunto, los "CANALES PRESENCIALES", así como a quienes acceden o interactúan con el sitio web institucional, las redes sociales oficiales, el correo electrónico, WhatsApp®, y demás plataformas o medios electrónicos habilitados por la EMPRESA en conjunto, los "CANALES DIGITALES".

1.2. Responsable del Tratamiento.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento, la legislación ecuatoriana aplicable en materia laboral, tributaria, de hidrocarburos, seguridad social, procesal, mercantil y demás normativa aplicable en esta materia en adelante, la "REGULACIÓN", la EMPRESA actúa como responsable del tratamiento, bajo los términos y condiciones estipulados en la POLÍTICA.

1.2.1. Información de contacto de la EMPRESA:

- Denominación social: ULTRANRG S.A.S.
- Domicilio Social: Av. Jorge Pérez Concha N69-02 e intersección Calle N69, Planta Baja (PB), Barrio URB. MAR Y SOL, Quito, Ecuador
- RUC: 1793208103001
- Teléfono: 09997292792
- Correo electrónico para comunicaciones sobre protección de datos personales: protecciondedatos@ultra-nrg.com

1.2.2. Información de contacto del Delegado de Protección de Datos (DPD):

- Nombres y apellidos: Abg. Byron Agustín Parra Paredes
- Domicilio laboral: Av. Jorge Pérez Concha N69-02 e intersección Calle N69, Planta Baja (PB), Barrio URB. MAR Y SOL, Quito, Ecuador
- Correo electrónico: protecciondedatos@ultra-nrg.com

2. Titular de los Datos.

Para los fines de la POLÍTICA, se entenderá como titular de los datos en adelante, el "TITULAR" o los "TITULARES" a la persona natural, mayor o menor de edad que pertenezca a una o varias de las siguientes categorías:

Clientes: son los TITULARES que acuden a los CANALES PRESENCIALES o interactúan con los CANALES DIGITALES y que se pueden encontrar en cualquiera de las etapas o roles de contratación de productos o servicios ofrecidos por la EMPRESA, o que ya mantienen una relación contractual o comercial vigente con la EMPRESA. Incluye a clientes de despacho de combustible, clientes de crédito y clientes de prepago.

Usuarios: son los TITULARES que interactúan en o con los CANALES PRESENCIALES o DIGITALES, ya sea como visitantes ocasionales o recurrentes, sin que necesariamente hayan adquirido un producto o servicio de la EMPRESA. Esta categoría incluye a quienes visitan las estaciones de servicio, navegan en el sitio web, consultan las redes sociales oficiales o completan formularios de contacto.

Prospectos: son los TITULARES que forman parte del mercado objetivo de la EMPRESA, cuyos datos han sido obtenidos conforme a las bases de legitimación reconocidas en la REGULACIÓN.

Potenciales clientes: son los TITULARES que han mostrado activamente su interés en los productos o servicios de la EMPRESA, a través de interacciones en sus canales de atención presenciales o digitales.

Participantes: son los TITULARES que participan en los programas, promociones, campañas o actividades organizadas o auspiciadas por la EMPRESA.

Otros titulares: se refiere a cualquier otro tipo de TITULAR que accede o interactúa con los CANALES DIGITALES o PRESENCIALES por diversos motivos, incluyendo visitar las estaciones de servicio sin realizar una transacción comercial.

3. Base Legal.

La POLÍTICA aplica al tratamiento de los datos personales de los TITULARES en los CANALES DIGITALES y PRESENCIALES, recopilados o recabados a través de los distintos mecanismos habilitados por la EMPRESA. Esto incluye el tratamiento de datos en el contexto de relaciones comerciales, cumplimiento de obligaciones contractuales o medidas precontractuales, por obligación legal, disposiciones judiciales, por interés legítimo o cuando sea necesario con el consentimiento explícito de los TITULARES.

4. Origen de los Datos.

La EMPRESA podrá acceder y/o recoger los datos personales de los TITULARES de las siguientes formas:

- Por el acceso, navegación y/o uso de los TITULARES a los CANALES DIGITALES.
- Por la entrega directa y voluntaria por parte de los TITULARES en las estaciones de servicio o a través de formularios electrónicos, correos electrónicos y demás mecanismos habilitados.
- Por la recopilación de los datos derivados del historial de transacciones de los TITULARES en cualquiera de los canales de atención de la EMPRESA.
- Por la entrega por parte de terceros que cuenten con la autorización suficiente de los TITULARES.
- Por su recopilación de fuentes legítimas y autorizadas, incluidos registros públicos.

- Por la captación de imágenes a través de los sistemas de videovigilancia (CCTV) instalados en las estaciones de servicio.
- Por la recopilación de datos a través de los formularios, plataformas y demás interfaces digitales de la EMPRESA.
- Por cualquier otro método legítimo previsto en esta POLÍTICA y/o en la REGULACIÓN.

5. Bases de Datos Personales.

Los datos personales se almacenarán en bases de datos administradas por la EMPRESA como la "Base de datos de ULTRANRG S.A.S.". Estas bases de datos se encuentran registradas, organizadas y gestionadas conforme a los principios establecidos en la REGULACIÓN, garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información allí contenida.

6. Tipos de Datos Personales.

Los datos tratados por la EMPRESA podrán corresponder a cualquiera de las siguientes categorías:

6.1. Datos no sensibles:

Datos identificativos: nombres, apellidos, cédulas, RUC, firma, imagen, voz, entre otros.

Datos de contacto: teléfono de contacto, correo electrónico, ciudad, provincia, dirección y su referencia, entre otros.

Características personales: fecha de nacimiento, estado civil, entre otros.

Datos de ubicación: dirección domiciliaria, ubicación territorial del establecimiento comercial del cliente, entre otros.

Datos operativos: liquidaciones, conciliaciones, pagos, transacciones de despacho de combustible y demás procesos comerciales.

Datos financieros y económicos: información de facturación, datos crediticios, historial de consumos y pagos, ingresos y egresos declarados, entre otros.

Datos técnicos y de navegación: dirección IP, identificador del dispositivo, sistema operativo, versión del navegador, datos de conexión, registros de actividad (logs), recopilados con fines de seguridad y continuidad del servicio.

7. Plazos de Conservación.

La información del TITULAR será conservada por los siguientes plazos: (i) datos de facturación y tributarios: 7 años conforme a la obligación del SRI; (ii) datos de clientes con crédito o prepago: 1 año desde la terminación del acuerdo; (iii) datos de videovigilancia: 7 días, salvo requerimiento de autoridad competente; (iv) datos técnicos y de navegación: conforme a las necesidades de seguridad y los plazos establecidos en la REGULACIÓN.

Una vez vencido el plazo de conservación, se procederá en conformidad con la REGULACIÓN.

8. Tratamiento de Datos Personales.

La EMPRESA podrá realizar distintos tipos de tratamiento de los datos personales del TITULAR, pudiendo incluir, pero sin limitarse a, recopilar, registrar, organizar, estructurar, almacenar, modificar, procesar, comunicar, consultar, usar, combinar, suprimir y destruir datos.

9. Finalidades del Tratamiento y Bases Legitimadoras.

9.1. Con base en la ejecución de un contrato o medidas precontractuales, la EMPRESA podrá:

- Generar comprobantes de venta por despacho de combustible y facturas electrónicas autorizadas por el SRI a través del sistema Control System.
- Crear y administrar códigos de clientes para créditos y prepagos.
- Elaborar las propuestas de productos o servicios ajustadas a las solicitudes, intereses o necesidades del TITULAR.
- Gestionar y procesar los pagos, cobros, conciliaciones y devoluciones asociadas a las transacciones comerciales.
- Contactar al TITULAR por cualquier medio habilitado para informar aspectos relacionados a la relación contractual.
- Registrar el acceso y la sesión del TITULAR en los CANALES DIGITALES, cuando aplique.

9.2. Con base en el cumplimiento de una obligación legal, la EMPRESA podrá:

- Levantar expedientes, realizar análisis y reportes que fueren requeridos por la EMPRESA para cumplir con el ordenamiento jurídico.
- Elaborar, procesar y presentar las declaraciones y documentos tributarios exigidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Cumplir con la normativa de comercialización de hidrocarburos emitida por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNR) o la entidad que la reemplace.
- Conservar la documentación soporte de las transacciones conforme a los plazos legales aplicables.
- Cumplir con disposiciones judiciales, órdenes de embargo, retención o cualquier mandato emitido por autoridad competente.

9.3. Con base en el consentimiento, la EMPRESA podrá:

- Contactar por correo electrónico, SMS, llamadas telefónicas, WhatsApp®, redes sociales y demás canales habilitados para enviar ofertas, novedades, promociones y comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de la EMPRESA.
- Captar, almacenar, reproducir, tratar y difundir la imagen y voz del TITULAR en el contexto de campañas, programas, promociones o actividades organizadas por la EMPRESA, a través de medios digitales y tradicionales.

9.4. Con base en el interés legítimo, la EMPRESA podrá:

- Grabar de forma continua imágenes y video en las estaciones de servicio y demás instalaciones de la EMPRESA mediante circuito cerrado de televisión (CCTV), para

proteger la seguridad física de personas y activos, prevenir y detectar robos, asaltos y fraudes, informando al TITULAR mediante señalética visible.

- Realizar análisis estadísticos sobre patrones de consumo de combustible para la mejora del servicio, siempre que se utilicen datos anonimizados o disociados.
- Consultar con otras instituciones competentes para verificar la validez de los documentos e información proporcionada por el TITULAR.
- Monitorear y prevenir fraudes operativos, incluyendo la supervisión de transacciones.

10. Aspectos Particulares de los Canales.

10.1. Información previa.

La EMPRESA informa de los tratamientos de datos personales mediante avisos de protección de datos, leyendas informativas, enlaces visibles a la presente POLÍTICA, señalética en estaciones de servicio y cualquier otro mecanismo habilitado para tal efecto.

10.2. Videovigilancia en estaciones de servicio.

Las estaciones de servicio de la EMPRESA cuentan con sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) marca Hikvision para la grabación continua de imágenes y video. Las grabaciones se conservarán por un plazo máximo de siete (7) días, salvo que una autoridad competente requiera su conservación por un período mayor. La EMPRESA informará a los TITULARES de la existencia de videovigilancia mediante señalética visible en las instalaciones.

10.3. Notificaciones y comunicaciones.

La EMPRESA podrá enviar comunicaciones por correo electrónico, SMS, WhatsApp®, llamadas telefónicas y redes sociales para informar alertas, confirmaciones de operaciones e información contractual. El TITULAR podrá solicitar la baja de comunicaciones comerciales por los medios habilitados.

10.4. Uso de cookies.

El sitio web de la EMPRESA podrá requerir al TITULAR el uso de tecnologías "cookies" u otras análogas, para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, recopilar estadísticas de uso y mejorar la experiencia del usuario. El TITULAR reconoce y acepta que el uso de estas tecnologías permite a la EMPRESA recopilar información sobre la interacción del TITULAR con el sitio web.

10.5. Redes sociales.

La EMPRESA mantiene presencia en redes sociales oficiales con fines informativos, promocionales y de atención al cliente. Los datos personales que los TITULARES proporcionen a través de estas plataformas serán tratados conforme a la presente POLÍTICA y a las condiciones de privacidad de cada red social. La EMPRESA no se responsabiliza por el tratamiento de datos que realicen las plataformas de redes sociales de forma independiente.

11. Efectos de la Falta de Acceso a los Datos del TITULAR o de su Negativa a Entregarlos.

La negativa a proporcionar datos, la entrega de información incompleta, errónea o inexacta, podrá: (i) impedir la generación de comprobantes de venta o facturas electrónicas; (ii) imposibilitar la suscripción de acuerdos de crédito o prepago; (iii) impedir el procesamiento de transacciones; (iv) limitar la funcionalidad de los CANALES DIGITALES; o (v) afectar negativamente la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

12. Terceros con Acceso a Datos, Transferencias y Destinatarios de Datos Personales.

La EMPRESA podrá transferir los datos personales de los TITULARES a las siguientes entidades:

- Servicio de Rentas Internas (SRI), por obligación tributaria.
- Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNR) o entidad que la reemplace, por obligaciones del sector hidrocarburos.
- Proveedores de servicios tecnológicos para la operación de los sistemas de facturación (Control System) y gestión contable (Fénix).
- Proveedores de servicios de datacenter, computación en la nube y respaldo de información.
- Proveedores de servicios de envío de notificaciones por SMS, correo electrónico y WhatsApp®.
- Empresas de servicios de ciberseguridad y prevención del fraude.
- Asesores jurídicos, contables y tributarios externos.
- Auditores externos en cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.

Por regla general, no se realizarán transferencias internacionales. De requerirse, se realizarán conforme a la normativa vigente.

13. Casos en los que no se Necesitará el Consentimiento para Revelar los Datos.

La EMPRESA se compromete a no divulgar o compartir los datos personales del TITULAR sin su consentimiento previo. Se exceptúan: (i) requerimientos de autoridades administrativas o judiciales; (ii) requerimientos con fines históricos, estadísticos o científicos con datos disociados; (iii) deberes legales de entrega de información; y (iv) cuando aplique otra base de legitimación prescrita en la REGULACIÓN.

13. Medidas de Seguridad de la EMPRESA.

La EMPRESA se compromete a que los datos personales de los TITULARES solo serán accesibles a personas, áreas internas o proveedores necesarios para atender los requerimientos, solicitudes o consultas de los TITULARES.

Para proteger los datos de los TITULARES, la EMPRESA ha implementado en sus canales habilitados medidas de seguridad físicas, técnicas, administrativas, organizativas y legales, diseñadas para prevenir accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones, modificaciones, usos inapropiados e incluso la divulgación o destrucción de la información. Estas medidas

incluyen, entre otras, cifrado de servidores, control de acceso restringido, sistemas de videovigilancia en áreas sensibles y respaldos periódicos. Estas medidas se actualizan y evalúan periódicamente para asegurar su efectividad y alineación con los estándares de seguridad aplicables.

No obstante, la EMPRESA recuerda a los TITULARES que es responsabilidad de estos últimos utilizar los canales oficiales de la EMPRESA o de terceros autorizados, y que deberán seguir las medidas de seguridad indicadas por la EMPRESA, ya sea a través de carteles, pantallas, personal de seguridad, entre otros mecanismos o medios dispuestos por la EMPRESA.

14. Decisiones Automatizadas y Elaboración de Perfiles.

La EMPRESA informa al TITULAR que algunos de los tratamientos descritos en la POLÍTICA podrán incluir decisiones automatizadas, entre ellas la elaboración de perfiles, como parte de sus procesos operativos. Estas decisiones solo se adoptarán cuando se presenten cualquiera de las siguientes condiciones: (i) sean necesarias para la celebración o ejecución de la relación laboral, comercial o contractual con el TITULAR; (ii) sean necesarias para la atención de la consulta o requerimiento del TITULAR; (iii) estén autorizadas por la normativa aplicable; (iv) cuente con el consentimiento explícito del TITULAR; o (v) no generen impactos graves ni riesgos verificables que afecten los derechos o libertades del TITULAR.

El TITULAR tiene derecho a solicitar información sobre dichos procedimientos y a acceder a intervención humana en caso de que considere que alguno de los tratamientos realizados pueda afectar sus derechos. La EMPRESA garantiza que, en todo momento, se aplicarán medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar los derechos del TITULAR.

15. Derechos del Titular de los Datos.

El TITULAR podrá ejercer los derechos sobre sus datos personales enviando una solicitud a la dirección de correo electrónico protecciondedatos@ultra-nrg.com o requiriendo la Solicitud en Materia de Protección de Datos Personales de forma presencial en las instalaciones de la EMPRESA.

15.1. Contenido de la Solicitud.

La Solicitud deberá incluir como mínimo lo siguiente:

- El nombre y dirección de correo electrónico del TITULAR o cualquier otro medio para recibir respuestas.
- Un documento que acredite la identidad del solicitante y, de ser el caso, la de su representante con la respectiva autorización.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el TITULAR busca ejercer alguno de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- La petición concreta.

15.2. Derechos que podrán ser ejercidos por el TITULAR.

Con relación al tratamiento de sus datos personales, los TITULARES podrán ejercer los siguientes derechos:

- Derecho de acceso a los datos personales contenidos en bases de datos de la EMPRESA.
- Derecho de rectificación y actualización de los datos que puedan ser incorrectos o incompletos.
- Derecho de eliminación, salvo que persista alguna obligación de conservar dichos datos según la REGULACIÓN u otra normativa prevista para dicho efecto.
- Derecho de oposición sobre uno o varios tratamientos determinados en la POLÍTICA.
- Derecho de suspensión sobre uno o varios tratamientos determinados en la POLÍTICA, cuando se cumpla lo siguiente: (i) cuando el TITULAR impugne la exactitud de los datos personales, mientras la EMPRESA verifica la exactitud; (ii) el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite la limitación de su uso; (iii) la EMPRESA ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones; y (iv) cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento.
- Derecho a oponerse a cualquier tratamiento, cuando: (i) no se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley; (ii) el tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa; (iii) cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento por la concurrencia de un interés legítimo.
- Derecho de portabilidad que podrá ejercer el TITULAR para recibir su información en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características.
- Derecho a no ser objeto de decisiones basadas única o parcialmente en valoraciones automatizadas (incluida la elaboración de perfiles), que produzcan efectos jurídicos en el TITULAR o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales.
- Derecho a revocar su consentimiento en conformidad con lo determinado en la POLÍTICA.

La EMPRESA tramitará las solicitudes de ejercicio de derechos y los requerimientos de conformidad con la REGULACIÓN. En tal virtud, la EMPRESA podrá negar lo solicitado por un TITULAR en los casos de excepción que prescribe la REGULACIÓN y demás normativa vigente y aplicable, incluidos los casos en que dicho ejercicio pueda afectar derechos de terceros, obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas en curso, comprometer investigaciones internas o el cumplimiento de obligaciones legales de la EMPRESA.

16. Revocatoria del Consentimiento.

El TITULAR podrá revocar la autorización y consentimiento otorgado a la EMPRESA para una o varias finalidades del tratamiento de sus datos personales, mediante la presentación de una solicitud escrita remitida a la dirección de correo electrónico protecciondedatos@ultra-nrg.com.

17. Portabilidad de Datos Personales.

Prevía solicitud expresa y por escrito del TITULAR, que deberá ser remitida a la dirección de correo electrónico protecciondedatos@ultra-nrg.com, la EMPRESA podrá proporcionar sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; para que puedan ser custodiados por el propio TITULAR o ser entregados a otro responsable definido por el TITULAR.

18. Legislación Aplicable.

Los términos contenidos en esta POLÍTICA se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Ecuador.

19. Consentimiento.

El TITULAR declara haber sido informado y acepta, sin reserva ni condicionamiento alguno, las declaraciones y compromisos que aquí se contienen. En particular, acepta y aprueba de forma expresa, libre, específica, inequívoca e informada el manejo de sus datos personales por parte de la EMPRESA, en la forma y con los alcances que se detallan en la POLÍTICA.

20. Uso de Medios Electrónicos.

El TITULAR confiere su consentimiento para el uso de medios electrónicos y tecnológicos en su relación con la EMPRESA, para lo cual se compromete a actuar de buena fe y con fines legales y lícitos. En dicho sentido, el TITULAR ratifica, acepta y declara irrevocablemente que las instrucciones y comunicaciones realizadas a la EMPRESA a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, como internet, correo electrónico, formularios electrónicos, códigos y claves proporcionados por la EMPRESA, son plenamente válidas y vinculantes.